

**METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y
RETROALIMENTACIÓN DE CAUSAS VITALES QUE ORIGINAN EL
AUSENTISMO EN LA GERENCIA COMERCIAL DE LA EMPRESA TRIPLE A
S.A. E.S.P. PARA LA TOMA DE ACCIONES EN PRO DEL MEJORAMIENTO
CONTINUO DE LOS PROCESOS.**

SINDY PAOLA SALCEDO SERRANO

**INGENIERÍA INDUSTRIAL
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LA COSTA (CUC)
BARRANQUILLA, COLOMBIA.
2010.**

**METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y
RETROALIMENTACIÓN DE CAUSAS VITALES QUE ORIGINAN EL
AUSENTISMO EN LA GERENCIA COMERCIAL DE LA EMPRESA TRIPLE A
S.A. E.S.P. PARA LA TOMA DE ACCIONES EN PRO DEL MEJORAMIENTO
CONTINUO DE LOS PROCESOS.**

SINDY PAOLA SALCEDO SERRANO

ASESOR

HILIBERTO FELIZAJA

Profesor Tiempo Completo del Programa de Ingeniería Industrial
Corporación Universitaria de Costa CUC

**INGENIERÍA INDUSTRIAL
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LA COSTA (CUC)
BARRANQUILLA, COLOMBIA.**

2010.

NOTA DE ACEPTACIÓN

FAILUD OSPINO

BERTA VILLALOBOS

FIRMA DE JURADO

FIRMA DE JURADO

Asesor: HELIBERTO FELIZOJA

Corrector del Proyecto: HAROLD PEREZ

Barranquilla, Septiembre de 2010

A mi familia que me brindaron toda su confianza y apoyo
incondicional en todo el proceso universitario...

AGRADECIMIENTOS



punto de concluir un ciclo en mi formación profesional, como lo es la finalización de la Tesis de grado, requisito importante para obtener el título como INGENIERAS INDUSTRIAL con la presentación del proyecto de investigación, deseamos expresar los más sinceros agradecimientos a todos aquellos que de una u otra manera han contribuido al desarrollo de esta investigación en especial a:

A Dios, Por bendecirnos y llenarnos de fuerzas y sabiduría todos los días de nuestras vidas.

A nuestros Padres, Por su confianza y amor incondicional.

A nuestras Familia, Por su apoyo constante en todo el proceso universitario.

METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y RETROALIMENTACIÓN DE CAUSAS VITALES QUE ORIGINAN EL AUSENTISMO EN LA GERENCIA COMERCIAL DE LA EMPRESA TRIPLE A S.A. E.S.P. PARA LA TOMA DE ACCIONES EN PRO DEL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS.¹

En este proyecto se describe un completo trabajo de diseño e implementación de una nueva metodología estructurada que permita estudiar o monitorear las causas que están generando el ausentismo laboral para así analizar las causas y tomar acciones encaminadas a prevención de enfermedades y/o a la eliminación de estas causas minimizando el índice de ausentismo. Este proyecto fue diseñado para la Gerencia Comercial de Triple A S.A. E.S.P. en la ciudad de Barranquilla.

El estudio se enfoco en el comportamiento del ausentismo laboral, describir sus características en frecuencia, duración y costo y conocer los factores socio-demográficos asociados, así como los factores del comportamiento, específicamente la participación en programas de mantenimiento físico.

Esta metodología se basa en la norma NTC 3793 de ICONTEC tiene como objetivo conceptualizar y establecer lineamientos para el registro, la clasificación y el seguimiento estadístico de las causas de ausentismo, en concordancia con las exigencias legales.

Para su análisis se aplican las herramientas estadísticas, como el diagrama de Ishikawa y el principio de Pareto entre otras. Para así poder identificarlas y darle el mejor tratamiento posible para cumplir con lo propuesto.

Palabras Clave: Ausentismo, análisis, contrato, identificación, trabajo.

¹¹ SALCEDO, Sindy. Trabajo de grado para optar el título de Ingeniero Industrial, Septiembre 2010.

This project describes a complete work of design and implementation of a device capable of automatically controlling the supply of oxygen medical of hospital patients; project presented a 6 months development onsite at the CLINICA LA MERCED I.P.S. at Barranquilla city.

The study focused on the supply of oxygen for nasal cannula, because this is one of the procedures of oxygen therapy most widespread throughout the hospital, taking into account the respiratory Physiology and Anatomy of the respiratory system human.

System of automatic control for the supply of oxygen in humans, this enhanced by a microcontroller responsible for all actions of the device, in this case the PIC 16f873 programmed in C language and compiled from CCS - C specialized software. Implemented a stage display and an effectors in charge of a valve that regulates the flow rate of the oxygen supplied. On the other hand electronic development was assisted by design and simulation programs grouped in Proteus.

Keywords: Pulse oximetry, System control, FiO_2 , saturation of oxygen, medical device.

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
INTRODUCCIÓN	10
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2. JUSTIFICACION	14
3. OBJETIVOS DEL PROYECTO	16
3.1. OBJETIVO GENERAL	16
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
4. LIMITACION DEL TEMA	17
4.1. LIMITACION ESPACIAL	17
4.2. LIMITACION TEMPORAL	17
5. ESTADO DEL ARTE	18
MARCOS REFERENCIALES	21
6.1. MARCO TEORICO	21
6.1.1. ANTECEDENTES Y TEORÍAS BÁSICAS DEL PROBLEMA	28
6.1.2. DEFINICIÓNDE TÉRMINOSBÁSICOS	28
6.1.3. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	40
6.1.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	40
6.2. MARCO HISTÓRICO	42
6.3 MARCO LEGAL	44
7. DISEÑO METODOLÓGICO	47
7.1. TIPO DE ESTUDIO	47
7.2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	49
7.2.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	49

	Pág.
8. RESULTADOS ESPERADOS	50
9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	63
CONCLUSIÓN	65
RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFÍA	69

INTRODUCCIÓN

La razón principal por la cual se realizó este estudio, fue consecuencia de la necesidad de definir una metodología para identificar las causas del ausentismo en la gerencia comercial de la empresa Triple A S.A. E.S.P., la toma de acciones en pro del mejoramiento continuo de los procesos y poder constatar la influencia que este fenómeno tiene y así implementar estrategias, planes de trabajo y producción.

Normalmente, la empresa realiza estudios y controles en función de sus necesidades, para conocer su Ausentismo Laboral y darle el tratamiento adecuado, pero el conocimiento oportuno del Ausentismo Laboral en las diferentes áreas de la gerencia comercial permitirá establecer un sistema de decisiones que cubra todos los niveles de responsabilidad para el logro de los objetivos planificados, en tanto pone de manifiesto la existencia de hechos atribuibles a costumbres o características de las diferentes coordinaciones, jefaturas o direcciones, o por el contrario indica la existencia de problemas específicos cuando el ausentismo propio difiere de las otras áreas.

Considerar todo esto nos permitió diseñar una metodología que permite identificar, analizar y retroalimentar causas vitales del ausentismo en la Gerencia Comercial de la empresa Triple A S.A. ESP. para la toma de acciones y así lograr el mejoramiento de los procesos de la organización. Este conocimiento es básico e indispensable para poder tomar decisiones y emprender acciones correctivas eficaces.

Porque de otra forma podemos llegar a la toma de acciones o restricciones que no atacan de fondo el problema. Es decir, el establecimiento de acciones meramente coercitivas sin que establezcan las bases de una eliminación progresiva de la

causa matriz, y estas se consideran más tarde o más temprano aproximadas totalmente al fracaso.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se puede decir que el concepto de Seguridad Industrial nace con la Revolución Industrial, iniciada en 1744 en Inglaterra con la invención por parte de Jaime Watt de la máquina de vapor, así se dio lugar al nacimiento de las grandes industrias y fábricas. Un aumento considerable de accidentes de trabajo empezó a darse, pues las máquinas eran diseñadas y desarrolladas para la productividad, obviando los principios de seguridad para los operarios de las mismas. Con los accidentes se dieron lugar a altos índices de ausentismos, pues no sólo los accidentes sino enfermedades profesionales empezaron a manifestarse.

Los países industrializados como Inglaterra y Estados Unidos para contrarrestar el incremento en el número de accidentes laborales aprobaron leyes enfocadas a propender por condiciones de seguridad mínimas para los trabajadores de las fábricas e industrias en crecimiento.

En Colombia, las empresas e industrias han tenido incrementos significativos en sus accidentes de trabajo y en enfermedades profesionales.

Esta circunstancia ha dado lugar a que las empresas, en las últimas décadas, estén dando especial atención a la prevención y reducción de riesgos laborales, apoyadas en las entidades que conforman el sistema general de riesgos como las administradoras de riesgos profesionales (ARP), y a la elaboración de programas de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

Al considerar todo esto las empresas han entendido que los accidentes y las enfermedades se pueden prevenir y que se hace importante estudiar el comportamiento del ausentismo laboral, describir sus características en

frecuencia, duración y costo y conocer los factores socio-demográficos asociados, así como los factores del comportamiento, específicamente la participación en programas de mantenimiento físico.

Triple A S.A. E.S.P. actualmente no tiene una metodología estructurada que permita estudiar o monitorear las causas que están generando el ausentismo laboral para así analizar las causas y tomar acciones encaminadas a prevención de enfermedades y/o a la eliminación de estas causas minimizando el índice de ausentismo.

2. JUSTIFICACION

De acuerdo a algunos datos encontrados en documentos relacionados con el estudio del ausentismo, las tasas de ausentismo se han incrementado en todos los países industrializados por encima del 30% durante los últimos 25 años, a pesar de las mejoras en la oferta, la calidad de la asistencia sanitaria y las condiciones socioeconómicas.

En el análisis del ausentismo, es importante considerar la existencia de una etiología multifactorial. Influyen variables del individuo, como son las motivaciones, necesidades, hábitos, valores, habilidades y conocimientos; variables de tipo ocupacional, como el tipo de empresa, los métodos de producción y el tamaño de la planta laboral; y variables relacionadas con la organización, el clima laboral de la empresa y las políticas institucionales.

El estilo de vida, el tipo de trabajo y el clima organizacional son factores determinantes de los procesos de salud-enfermedad en las poblaciones laboralmente activas, por tal motivo, es de vital importancia reconocer que en el ámbito ocupacional se requiere de un proceso evaluativo permanente, que permita definir los factores implicados en la reducción del nivel de salud y productividad de los empleados.

Las condiciones de vida actual se caracterizan por exposiciones a agentes como estrés, ruido, contaminación, violencia, dieta desequilibrada y, especialmente, sedentarismo.

Las personas han disminuido dramáticamente el nivel de actividad física que realizan en sus actividades laborales y de tiempo libre, motivo por el cual la carga por enfermedades crónicas degenerativas ha cobrado dimensiones epidémicas.

El estilo de vida sedentario afecta alrededor de 50-80% de la población mundial. En consideración a lo anterior, cada persona puede adoptar hábitos de vida favorables o no, con un impacto diferencial sobre su nivel de salud.

Al considerar todas las razones expuestas resultó pertinente estudiar la forma de registrar y evaluar el comportamiento del ausentismo laboral en la gerencia comercial de Triple A S.A E.S.P, cómo describía sus características en frecuencia, duración y costo y los factores socio-demográficos asociados, así como los factores del comportamiento, y la participación en programas de mantenimiento físico.

Además, se afirma que el Ausentismo Laboral es un fenómeno sociológico directamente vinculado a la actitud del individuo y de la sociedad ante el trabajo. Todo lo que propicie una actitud adecuada (integración, satisfacción, motivación, representatividad, etc.) redundará en un menor ausentismo y todo lo que favorece un deterioro de esta actitud redundará en un mayor ausentismo (falta de promoción, tareas monótonas y repetitivas, etc.). Por ello, fue necesario definir una metodología que permitiera darle un tratamiento adecuado al Ausentismo Laboral, porque no puede dársele un tratamiento único y exclusivamente coercitivo, sino que fundamentalmente donde ha de operarse es en su raíz, en el propio ambiente de cada centro de trabajo, asociando a las diferentes causas.

3. OBJETIVOS DEL PROYECTO

3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una metodología que permita identificar, analizar y retroalimentar causas vitales del ausentismo en la Gerencia Comercial de la empresa Triple A S.A. E.S.P., para la toma de acciones y así lograr el mejoramiento de los procesos de la organización.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estructurar una metodología que permita identificar, analizar y retroalimentar las causas vitales del ausentismo en la gerencia comercial de la empresa Triple A S.A. ESP. para la toma de acciones.
- Revisar la metodología utilizada por la Gerencia Comercial de Triple A S.A. E.S.P en el año 2.009 para el registro y análisis del ausentismo laboral.
- Identificar las herramientas necesarias para el registro, análisis y control de causas vitales del ausentismo.
- Formulación de propuestas de mejora y recomendaciones.

4. LIMITACION DEL TEMA

4.1. LIMITACION ESPACIAL

La investigación será realizada en la Gerencia Comercial de Triple A S.A E.S.P, la cual esta ubicada en la ciudad de Barranquilla. El tema objeto de investigación, es estructurar una metodología que permita identificar, analizar y retroalimentar las causas vitales del ausentismo.

4.2. LIMITACION TEMPORAL

El proyecto tuvo una duración de 6 meses los cuales se distribuyeron de la siguiente manera:

2 meses para la recolección de información en la gerencia comercial de Triple A S.A E.S.P de la ciudad de Barranquilla, además se indago por diferentes metodologías desarrolladas para el análisis de causas. 2 meses para la realización y entrega de anteproyecto y estudios de las diferentes metodologías desarrolladas para el análisis del ausentismo y que parámetros atiende y 2 meses para estructurar la metodología a aplicar en la gerencia comercial, sustentación ante la empresa y la universidad y evaluación del proyecto.

5. ESTADO DEL ARTE

ESTADO DEL ARTE DE LA INVESTIGACION, LA INNOVACION Y EL DESARROLLO

El trabajo puede definirse como un conjunto de actividades desarrolladas por el ser humano en los procesos productivos y/o administrativos donde, como reconocimiento, recibe una retribución económica que le permite tener un ingreso para su propio sustento y el de su familia. Pero, además de ser un medio de subsistencia, es un importante elemento de valoración social y de impulso de la actividad creadora. El trabajo es un derecho que tiene toda persona y que para su desarrollo lo debe hacer en un lugar seguro y saludable.

Sin embargo, el trabajo es mucho más. Es la actividad básica y exclusiva de los seres humanos. Sin él, por ejemplo, no existiría la transformación de materiales en productos útiles e indispensables para mantener la vida. De hecho, ¿qué sería de nosotros si no existieran quienes laboran en el campo y con sus cosechas nos ofrecen productos necesarios para nuestra alimentación? ¿Qué sería de los operarios que al transformar los materiales nos entregan productos que nos permiten mejorar nuestra calidad de vida y desarrollar nuestros propios trabajos? Desafortunadamente, desde la antigüedad, el trabajo ha sido visto como una forma de castigo y no como una manera de dignificar al ser humano. Esta concepción está ligada al hecho de que muchos ambientes laborales no sean saludables ni seguros. Si un trabajador se siente satisfecho desempeñando su labor, nunca va a sentir que ésta es un castigo.

En ese sentido, para entrar a competir en el campo laboral, una persona debe cumplir con requisitos tales como: conocimiento de su área de interés (adquirido durante su preparación educativa en los centros de formación), habilidad para llevar a cabo diferentes labores y creatividad para la solución de situaciones

(donde su criterio y capacidad de innovación faciliten la aparición de los resultados esperados). Pero, además, y sobre todo, debe contar con excelentes condiciones de salud que le permitan disfrutar del trabajo como un privilegio. La Organización Mundial de la Salud (OMS), define ésta como “el estado total de bienestar físico, mental y social”.

La salud es, entonces, el bien máspreciado del ser humano, pero puede verse afectada, precisamente, a causa del trabajo; ese mismo que le exige encontrarse en perfecto estado físico. De hecho, durante mucho tiempo, al hablar de los posibles factores que podían afectar el estado de salud de una persona, éstos eran clasificados en grupos o categorías, sin tener en cuenta que las enfermedades tienen que ver con la interacción de las condiciones en que se labora.

Es por ello que el médico italiano Bernardini Ramazzoni, recomienda a los médicos que al iniciar toda consulta se le debe preguntar al paciente ¿en qué trabaja o en que trabajó?. Este procedimiento le da una base para poder hacer un buen diagnóstico, pues aún cuando la salud es un fenómeno de expresión individual, su génesis es puramente colectiva.

De hecho, en una comunidad, en un grupo o en una familia se pueden estudiar los factores determinantes de la salud, sus características particulares y su dinámica, pues esto es lo que existe a nivel colectivo. En cambio, las variaciones de la misma sólo pueden observarse a nivel individual. Por ejemplo, en determinado ambiente de trabajo hay individuos con mayor o menor resistencia a una enfermedad originada por un mismo material y unas condiciones laborales similares.

Para entender la relación salud-trabajo es necesario conocer dichas condiciones, ya que son estas las que pueden desgastar o enfermar a los trabajadores. Así

mismo pueden ser la raíz de un accidente del trabajador, quien, además de ver reducido sus ingresos, corre el riesgo de reducir su capacidad de trabajo, debido a la pérdida de un miembro de su cuerpo o de parte del mismo.

En ese sentido, la responsabilidad del empleador se hace cada vez mayor, pues debe tener conciencia de la necesidad de ofrecer al trabajador condiciones laborales satisfactorias, donde no corra el riesgo de accidentarse o enfermarse para que así pueda mantener las habilidades y la creatividad necesarias para desarrollar un oficio diariamente y durante muchos años.

Por todo lo anterior, el presente modulo de seguridad y salud ocupacional tiene el fin de mostrar que en una empresa o sitio de trabajo existen actividades que originan riesgos, los cuales deben ser detectados y evaluados para tomar medidas preventivas frente a los mismos. Así mismo, se señalan los pasos a seguir para que un posible accidente pueda ser mitigado y cuáles son los elementos de protección adecuados para controlar posibles enfermedades que se presentan como resultado de condiciones laborales inadecuadas.

MARCOS REFERENCIALES

6.1. MARCO TEORICO

La esencia del contrato de trabajo consiste en la prestación de un servicio u obra a cambio de un salario. En la gran mayoría de los casos la prestación del servicio está ligada al cumplimiento o de una jornada laboral con unos horarios preestablecidos.

El Ausentismo Laboral se refiere a los periodos de tiempo en que un empleado se ausenta de la organización dentro del horario de trabajo establecido o programado.

En cualquier caso, el Ausentismo Laboral implica necesariamente ausencia del trabajador, e independientemente de la justificación de la misma, que puede ser aparente, aquélla será el elemento determinante a todos los efectos, por lo que se definirá el Ausentismo Laboral como: “toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo”. Es decir, las vacaciones o los días festivos no son ausentismo. Lo que pretende es observar el total de ausencias habidas en un período determinado, dentro del total de horas de trabajo pactadas por convenio colectivo, o a nivel de empresa, correspondientes al período de referencia.

Causas generales del ausentismo:

El análisis de las causas que dan lugar al Ausentismo Laboral es de gran importancia para su clasificación, bien sea bajo una perspectiva preventiva, bien bajo una perspectiva correctiva.

La unificación de criterios es un hecho que esclarece y activa tanto la información, como la toma de decisiones.

Para ello es importante la elaboración de un listado en el que figuren, con todo detenimiento, el máximo posible de hechos concretos que motiven las ausencias. Todo ello con el fin de obtener una normalización del tema y que así se pueda elegirse la clasificación que más convenga, desagregada según las exigencias y necesidades características. De este modo, no se obstruyen posteriores comparaciones y asimilaciones. De ahí que se haya elaborado la siguiente lista de posibles causas del Ausentismo Laboral, la cual se han asociado a la norma colombiana del ICONTEC NTC 3793:

MATERNIDAD Y ADOPCION DE MENORES DE 5 AÑOS: La duración de la maternidad es de 12 semanas. Toda trabajadora en estado de embarazo tiene derecho a una licencia de doce (12) semanas en la época del parto, remunerada con el salario que devengue al entrar a disfrutar del descanso. Las madres adoptantes del menor de siete (7) años de edad, asimilando la fecha del parto a la de la entrega oficial del menor que se adopta. La licencia se extiende al padre adoptante sin cónyuge o compañera permanente a trabajadora que haga uso del descanso remunerado en la época del parto tomará las 12 semanas de licencia a que tiene derecho de acuerdo a la ley. El esposo o compañero permanente tendrá derecho a cuatro (4) días de licencia remunerada de paternidad, en el caso que sólo el padre esté cotizando al sistema general de seguridad social en salud. En el evento en que ambos padres estén cotizando al sistema general de seguridad social en salud, se concederán al padre ocho (8) días hábiles de licencia remunerada de paternidad.

ENFERMEDAD NORMAL: ausencias debidas a enfermedad común, accidente no laboral, justificados con el correspondiente parte de baja médica.

ACCIDENTE LABORAL: ausencias por accidente de trabajo tanto en el propio centro y sea o no causa de baja laboral.

LICENCIAS LEGALES: ausencias recogidas en el Estatuto de los Trabajadores (fallecimiento o enfermedad grave de familiares, licencias por matrimonio, consultas médicas, embarazo, natalidad).

Además, las que figuran recogidas en el Convenio Colectivo (formación durante la jornada laboral, reuniones de miembros del comité de empresa y secciones sindicales, asambleas previamente autorizadas por la dirección). Finalmente, las debidas de forma esporádica por motivos de referéndum constitucional, elecciones generales y elecciones municipales.

PERMISOS PARTICULARES: ausencias personales que no son objeto de retribución (ausencias Injustificadas, faltas de puntualidad).

AUSENCIAS NO AUTORIZADAS: Ausencias por motivo de sanción, cuando ésta lleva aparejada la suspensión de empleo y sueldo.

CONFLICTOS LABORALES: paros, huelgas, asambleas no autorizadas, ocasionadas por motivos de carácter laboral (reivindicaciones salariales, por ejemplo) y huelgas de carácter no laboral (motivos políticos, por ejemplo).

ENFERMEDAD PROFESIONAL: la contraída a consecuencia de trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo de la Ley General de la Seguridad Social, y que esté provocada por la acción de los elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional.

De este modo, la clasificación en función de las causas anteriormente establecidas, es la siguiente:

- 1ª) AUSENTISMO LEGAL O INVOLUNTARIO: se caracteriza por ser un coste para la empresa y porque el trabajador, en tales circunstancias, sigue percibiendo su remuneración. Es lo que se podría denominar ausentismo retribuido y comprende los siguientes apartados:

- a) Enfermedad Normal
- b) Accidente Laboral
- c) Licencias Legales
- d) Maternidad y Adopción de menores de 5 años
- e) Enfermedad Profesional
- f) Otros

- 2ª) AUSENTISMO PERSONAL O VOLUNTARIO: Se caracteriza por ser un coste de oportunidad para la empresa y porque el trabajador, en tales circunstancias, no sigue percibiendo su remuneración. Es lo que se podría denominar ausentismo no retribuido y comprende los siguientes apartados:

- 1. Permisos Particulares
- 2. Ausencias no autorizadas
- 3. Conflictos Laborales

Dentro del primer tipo de ausentismo, el único apartado que pudiera suscitar alguna duda es el - f); sin embargo, hay que decir al respecto que los trabajadores que se encuentren en esa situación no dejan de percibir su salario, al ser requeridos para realizar otro tipo de actividades “posibles” por parte de la empresa.

En cuanto al segundo tipo de ausentismo, es indudable que todos aquellos permisos, retribuidos o no, a que legalmente el trabajador tiene derecho, deben

considerarse dentro del Ausentismo Legal. Igualmente se incluirán aquellos permisos que el trabajador solicita fuera de lo regulado legalmente y la empresa conceda. Con ello se está introduciendo el elemento subjetivo, puesto que, si la ausencia se ha solicitado pero la empresa, al no estar obligada por convenio colectivo o norma legal, decide denegar tal solicitud, si se produce, a pesar de ello, la falta al trabajo deberá considerarse Ausentismo Personal. Ello significa dejar a criterio de las empresas, en algunos casos, la clarificación en un sentido u otro de una determinada ausencia.

Como ya se ha mencionado ninguna empresa puede pensar en actuar eficazmente sobre el Ausentismo Laboral, sin conocer con precisión la importancia con que se manifiesta en ella misma.

La observación de los datos es el instrumento más adecuado, por eso es necesario que todo cuanto se refiera al Ausentismo Laboral sea:

- 1º) Registrado (Diagnóstico).
- 2º) Estudiado atentamente (Realización del Diagnóstico).
- 3º) Objeto de conclusiones precisas (Elaboración de las conclusiones: síntesis).

Dado que cada causa de ausentismo tiene una valoración diferente, en razón del mayor o menor grado de su justificación y de imputación a la voluntad de los trabajadores, es conveniente establecer un diagnóstico real del ausentismo, el cuál implica un registro (en fichas o herramientas electrónicas) de todas las horas de ausencia, con independencia de ser o no computadas para el cálculo de la tasa de ausentismo.

Los datos obtenidos del examen de las fichas o herramientas electrónicas, como controles de presencia se deben de emplear del mejor modo para llegar a conclusiones precisas. Esta preparación se debe realizar:

- a) Por causas de ausentismo para averiguar en que medida inciden sobre la totalidad del fenómeno.
- b) Por unidad o departamento productivo.
- c) Por grupos de personas (sexo, edad, etc.).
- d) Por persona cuando se superen determinados niveles.
- e) Etc.

DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO.

El diagrama de Causa y Efecto fue desarrollado por el japonés Kaouru Ishikawa a mediados de los años '50, como una herramienta para identificar, clasificar y poner de manifiesto posibles causas, tanto de problemas específicos como de características de calidad. Nos permite, en una fase de análisis, resumir gráficamente todas las relaciones entre las causas y efectos de un proceso.

Son de fácil comprensión para todos los empleados por lo que se constituyen en una de las herramientas más importantes para la promoción y puesta en práctica de la gestión de calidad.

Este diagrama es una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las causas de un problema. Se conoce también como diagrama de Ishikawa o diagrama de las espinas de pescado se utiliza en la fase de diagnóstico y solución de las causas

Un diagrama de causa – efecto es educativo, sirve para que la gente conozca en profundidad el proceso que se estudia.

Visualizada la relación entre el efecto y sus causas. Nos permite encontrar mas rápidamente la causa raíz cuando una variable es muy relevante como lo es el ausentismo laboral.

Para construir un diagrama de causa efecto se debe:

Establecer claramente el problema (efecto) que va a ser analizado.

- Diseñar una flecha horizontal apuntando a la derecha y escribir el problema al interior de un rectángulo localizado en la punta de la flecha.
- Proponer una “lluvia de ideas” para identificar el mayor numero posible de causas que puedan estar contribuyendo para generar el problema, pregunta “¿por que esta sucediendo?”
- Agrupar las causas en categorías. Una forma muy utilizada de agrupamiento es la siguiente: Maquina (computadores o software), mano de obra (función y características), métodos (procesos), materiales (información) y medición (indicadores)
- Para comprender mejor el problema, busque las subcausas o haga otro diagrama de causa – efecto para cada una de las causas encontradas
- Escribir cada característica dentro de los rectángulos paralelos a la flecha principal. Los rectángulos quedaran entonces, unidos por líneas que convenga hacia la flecha principal.
- Se puede añadir las causas y subcausas de cada categoría a lo largo de su línea inclinada si es necesario.

EL PRINCIPIO DE PARETO COMO APLICARLO

Fue precisamente Vilfredo Pareto, economista y sociólogo del siglo XIX, quien descubrió el que ahora conocemos como el principio que lleva su nombre, el cual podríamos enunciar de la siguiente manera:

6.1.1. ANTECEDENTES Y TEORÍAS BÁSICAS DEL PROBLEMA

En la Gerencia Comercial de la empresa Triple A S.A. E.S.P no había una metodología que permitiera identificar, analizar y retroalimentar adecuadamente las causas vitales del ausentismo, antes desde el área de seguridad y salud ocupacional todos los años se hacía el análisis del ausentismo del año anterior considerando las incapacidades e informes registrados o reposados en esta área, este informe no contemplaba el ausentismo que se genera por motivos personales o el ausentismo que se dio sin el soporte de una incapacidad, cada año este informe era enviado a toda las gerencias, el cual se convertía en la fuente para la toma de acciones o programas de vigilancia epidemiológica de la empresa.

En conclusión, en la gerencia comercial no había una metodología estructurada que permitiera estudiar o monitorear las causas que estaban generando el ausentismo laboral para así analizarlas y tomar acciones encaminadas a la prevención de enfermedades y/o a la eliminación de estas causas minimizando el índice de ausentismos.

6.1.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

DEFINICIONES:

Accidente:

Es cualquier acontecimiento que interrumpa la marcha normal del trabajo. Evento no deseado que da lugar a muerte, enfermedad, lesión u otro problema; acontecimiento que puede generar daño a las personas o propiedades. Resultado del contacto con una sustancia o fuente de energía (química, térmica, acústica, mecánica, eléctrica, entre otras) que afecte el límite de capacidad del cuerpo humano o de su estructura, en el sentido de que pueda provocar un corte, una quemadura, una abrasión, una fractura, u otro evento, o la interferencia de alguna función normal del cuerpo (ceguera, ahogamiento, entre otros). En cuanto a la

propiedad, este concepto se refleja en incendio, destrucción, deformación, entre otros. El problema de estos daños no radica sólo en su costo en términos financieros, sino en que las máquinas, equipos o herramientas dañados, con frecuencia, pueden causar otros accidentes.

Accidente de Trabajo:

Todo suceso repentino que sobrevenga por causa de las exigencias laborales y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, invalidez o muerte.

Actos Inseguros:

Son las acciones u omisiones cometidas por las personas que, al violar o no cumplir normas y procedimientos previamente establecidos, posibilitan que se produzcan accidentes de trabajo.

Ausentismo:

Es la ausencia al trabajo de la persona que lo realiza, ya sea por enfermedad, accidente o por otras causas diferentes (sociales, familiares, entre otras).

Auditoria:

Examen sistemático para determinar si las actividades y los resultados relacionados con ellas son conformes con las disposiciones planificadas. Así mismo, una auditoria busca determinar si dichas actividades se implementan efectivamente y si son aptas para cumplir la política y los objetivos de la organización.

Condición Insegura:

Situación que se presenta en un lugar de trabajo y que se caracteriza por la presencia de riesgos no controlados que pueden generar accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.

Comité Paritario de Salud Ocupacional – COPASO:

Es el grupo de personas conformado, paritariamente, por representantes de los trabajadores y de la administración de la empresa, de acuerdo con la reglamentación vigente (Art. 2 Resolución 2013 de 1986). Debe funcionar como organismo de promoción y vigilancia del Programa de Salud Ocupacional.

Condición Insegura:

Es toda situación peligrosa que genera un posible accidente.

Consecuencia:

Es la valoración de daños posibles debidos a un accidente determinado o a una enfermedad profesional. La consecuencia puede ser limitada por los daños a las personas, la propiedad y los costos relativos al capital de la empresa.

Costos de los Accidentes de Trabajo:

Existen dos tipos de costos: los directos (causados por indemnizaciones, asistencia médica y hospitalaria) y los indirectos (provocados por los gastos de fabricación y todos aquellos cuya incidencia varía según el proceso productivo).

Cronograma de Actividades:

Es el registro pormenorizado del plan de acción del programa de Salud Ocupacional, en el cual se incluyen las tareas, los responsables y las fechas precisas de realización. Debe ser una propuesta factible que constituya una herramienta administrativa para la realización de las actividades y que permita la evaluación de la gestión (cumplimiento) de dicho programa.

Demarcación y Señalización:

Hacen parte de las normas técnicas de seguridad industrial que permiten, mediante una serie de estímulos, condicionar la actuación del individuo a unas

circunstancias específicas, donde se busca mantener una conciencia constante de la presencia de riesgos.

Diagnóstico de Condiciones de Trabajo:

Se obtiene a través de la elaboración y análisis del panorama de factores de riesgo, así como de la participación directa de los trabajadores a través de instrumentos como lista de chequeo, autoreporte, informes de incidentes, entre otros

Daño:

Es la consecuencia producida por un peligro sobre la calidad de vida individual o colectiva.

Desempeño:

Resultados medibles del sistema de gestión en seguridad industrial y salud ocupacional (relativos al control de la organización) basados en la política y objetivos del mismo.

Días Cargados:

Es el número de días que se cargan a un trabajador, a causa de una lesión ocasionada por un accidente de trabajo o enfermedad profesional: muerte, invalidez o incapacidad, ya sea permanente o parcial. Los días cargados se utilizan solamente para el cálculo de los índices de severidad, como un estimativo de la pérdida real causada.

Días de Incapacidad:

Número de días en el calendario durante los cuales el trabajador esta inhabilitado para laborar, valiéndose del concepto expedido por un médico.

Días Perdidos:

Número de días de trabajo en que el empleado está inhabilitado o limitado para laborar. No se incluyen los días en que el trabajador no tuvo que asistir al trabajo, tales como días festivos, días de descanso, compensatorios, licencias y huelgas.

Enfermedad Profesional:

Todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga a un trabajador como consecuencia obligada y directa de su labor o del medio en que se ha visto obligado a desarrollar la misma. Este diagnóstico debe ser determinado por el gobierno nacional.

Epidemiología:

Es el área encargada del estudio tanto de la frecuencia, distribución y tendencia de las enfermedades, como de los eventos relacionados con la salud.

Evaluación de Riesgos:

Proceso general donde se estima la magnitud de un riesgo y se decide si éste es tolerable o no.

Fatalidad:

Muerte ocasionada por un accidente de trabajo, sin importar el tiempo que transcurra entre una lesión y ésta.

Higiene Industrial:

Rama de la higiene que se encarga de la prevención de enfermedades ocupacionales ocasionadas por la exposición del trabajador agentes físicos, químicos, y/o biológicos. Técnica de intervención en el ambiente, que estudia contaminantes físicos y biológicos presentes en el medio de trabajo, los cuales pueden causar alteraciones reversibles o permanentes en la salud.

La higiene industrial se encarga de hacer mediciones en la fuente, en el medio y en las personas, con respecto al origen del riesgo, utilizando equipos confiables.

Inspección de Seguridad:

Es aquella en la cual un equipo conformado por personas especialistas en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, evalúan los diferentes tipos de riesgo mediante la observación y análisis de los mismos, generando recomendaciones a todas las áreas de la empresa para su minimización y/o eliminación.

Identificación del Peligro:

Proceso para reconocer si existe un peligro y definir sus características. Es considerado como un “casi accidente”.

Incapacidad Permanente Parcial:

Es aquella que se presenta cuando el afiliado a riesgos profesionales, como consecuencia de un accidente de trabajo o de una enfermedad profesional, sufre una disminución parcial, pero definitiva, de algunas de sus facultades necesarias para realizar su labor habitual. Esto implica una pérdida de capacidad laboral mayor al 5% pero inferior al 50%.

Incidente:

Es un evento no planeado que no resulta en lesión, pérdida o daño, pero que bajo circunstancias ligeramente diferentes, podría haber derivado en un accidente. Es también denominado como "casi accidente". Suceso en el que no se producen daños o en el que estos no son significativos, pero que ponen de manifiesto la existencia de riesgos derivados del trabajo.

Investigación de Accidentes:

Análisis, en forma técnica y profunda, del desarrollo de los acontecimientos que llevaron a producir el accidente. Esta investigación debe hacerse de manera

inmediata, elaborándose un reporte escrito (con el informe interno para la empresa y una copia para la ARP), contemplando aspectos como la entrevista al accidentado, los testigos oculares (si los hay), la observación de las condiciones ambientales y la versión del jefe inmediato. A la empresa, a través del Comité Paritario de Salud Ocupacional, le corresponde elaborar un procedimiento para investigar los accidentes de trabajo. Se deben contemplar lesiones, enfermedades, accidentes, incidentes y daños a la propiedad.

Inspecciones de Seguridad:

Se realizan con el fin de vigilar los procesos, equipos u objetos que, en diagnóstico integral de condiciones de trabajo y salud, han sido calificados como críticos por su potencial de daño. Estas inspecciones deben obedecer a una planificación que incluya sus objetivos y frecuencia. Las inspecciones se deben hacer, además, con el fin de verificar tanto el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene establecidas (métodos correctos para operar máquinas, uso de protección personal, entre otras), como el buen funcionamiento de los controles aplicados. Así mismo, son necesarias para identificar nuevos factores de riesgo.

Lesión Orgánica:

Cuando se presenta un accidente que afecta algún órgano o una parte del cuerpo.

Lesión de Trabajo:

Daño físico, lesión o enfermedad ocupacional sufrida por una persona, que se origina durante el curso del trabajo o como consecuencia del mismo.

Mejoramiento Continúo:

Proceso para fortalecer al sistema de gestión en seguridad industrial y salud ocupacional, con el propósito de lograr un mejoramiento en el desempeño de SI & SO en concordancia con la política SI & SO, que se aplique la organización.

Medicina del Trabajo:

Conjunto de disciplinas sanitarias que tienen como finalidad promover y mantener la salud de las personas que desarrollan un trabajo que entrañe riesgos o que pueda dar lugar a posibles siniestros. Técnica de intervención que estudia los efectos materiales y ambientales sobre las personas y que, junto con la Seguridad y la Higiene, trata de establecer condiciones de trabajo que no generen daños ni enfermedades.

Medicina Preventiva y del Trabajo:

Estudia las condiciones de salud de los trabajadores y tiene como objetivo conservar la salud de los mismos, a través de exámenes médicos y actividades de prevención.

Medio Ambiente del Trabajo:

Son todas aquellas condiciones físicas que permiten el desarrollo laboral.

Mitigación:

Es el conjunto de medidas tendientes a reducir el riesgo y a eliminar la vulnerabilidad física, social y económica.

Morbilidad:

Hace referencia a los diferentes estados patológicos o enfermedades que se presentan en las personas. Toda información concerniente a enfermedades profesionales, enfermedades comunes, accidentes de trabajo y ausentismo por causa médica, debe recolectarse en instrumentos de registro adecuados, como los llamados registros de morbilidad.

Normas de Seguridad:

Es el conjunto de reglas e instrucciones detalladas para llevar a cabo una labor segura. En ellas se describen las precauciones a tomar y las defensas a utilizar, de modo que las operaciones se realicen sin riesgo, o al menos con el mínimo posible, para el trabajador que las ejecuta o para la comunidad laboral en general.

Organización:

Compañía, firma, empresa, institución, asociación (o combinación de todas), sea corporativa, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.

Panorama de Factores de Riesgo:

Es una forma sistemática de identificar, localizar, valorar y jerarquizar las condiciones de riesgo laboral a las que están expuestos los trabajadores y que permite el desarrollo de las medidas de intervención. Es considerado como una herramienta de recolección, tratamiento y análisis de datos.

Peligro:

Es una fuente o situación con potencial de daño en términos de lesión o enfermedad, de daño a la propiedad, al ambiente de trabajo o a una combinación de éstos. Es todo aquello que puede producir un daño o un deterioro de la calidad de vida individual o colectiva.

Política de Salud Ocupacional:

Es la directriz general que permite orientar el curso de los objetivos, para determinar las características y alcances del Programa de Salud Ocupacional.

Partes Interesadas:

Individuos o grupos interesados tanto en el desempeño en Seguridad y Salud Ocupacional de una organización, como en cualquier desviación respecto a las normas, prácticas, procedimientos, reglamentos y desempeño del sistema de

gestión que pueda ser causa directa o indirecta de enfermedad, lesión, daño a la propiedad, al ambiente de trabajo o a una combinación de éstos.

Prevención:

Técnica de actuación sobre situaciones de peligro, con el fin de suprimirlas y evitar sus consecuencias perjudiciales. Suele englobar también el término protección. Es el conjunto de medidas, cuyo objetivo es impedir o evitar que los riesgos a los que están expuestos la empresa o sus trabajadores, den lugar a situaciones de emergencia, accidente o enfermedad.

Protección:

Técnica de actuación sobre las consecuencias perjudiciales que un peligro puede producir sobre un individuo, la colectividad, o su entorno, provocando daños.

Riesgo:

Combinación de la probabilidad y la(s) consecuencia(s) de que ocurra un evento peligroso específico. Posibilidad de que ocurra algo negativo. El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española lo define como la “proximidad de un daño”. En el contexto de la prevención de riesgos, debemos entenderlo como la probabilidad de que ante un determinado peligro se produzca un daño determinado, pudiendo por ello cuantificarse.

Riesgo de Trabajo:

Son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio (Art. 473 de la ley federal de España).

Riesgo Tolerable:

Riesgo que se ha reducido a un nivel que la organización puede soportar, respecto a sus obligaciones legales y su propia política de SI & SO.

Seguridad Industrial:

Conjunto de actividades dedicadas a la identificación, evaluación y control de factores de riesgo que pueden ocasionar accidentes de trabajo.

Salud:

No solo es la ausencia de enfermedad, es el estado total de bienestar físico, mental y social.

Seguridad y Salud Ocupacional:

Parte del sistema de gestión total que facilita la administración de los riesgos de S & SO, asociados con el negocio de la organización. Incluye: la administración, la actividad de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y recursos para desarrollar, implementar, cumplir, revisar y mantener la política y objetivos de SI & SO.

Seguridad:

Condición de estar libre de un riesgo de daño inaceptable.

Seguridad Industrial:

Es la que tiene por objeto la prevención y limitación de riesgos, así como la protección contra accidentes y siniestros capaces de producir daños o perjuicios derivados de la actividad industrial, a las personas, flora, fauna, bienes o al medio ambiente.

Es una ciencia multidisciplinaria que se encarga de la prevención de accidentes de trabajo. Está constituida por el conjunto de medidas técnicas destinadas a conservar la vida, la salud y la integridad física de los trabajadores. Dichas medidas tienden a conservar los materiales e instalaciones exentos de peligro o deterioro y en las mejores condiciones, tanto de servicio como de productividad.

Técnica de intervención en el ambiente, que estudia las condiciones materiales que ponen en peligro la integridad física de los trabajadores, proponiendo intervenciones para minimizar los daños personales y materiales.

Trabajo:

Es la base fundamental de la vida social e individual. Es la actividad por medio de la cual el hombre se relaciona con la naturaleza para satisfacer sus necesidades y desarrollarse a si mismo.

Dentro del medio laboral, el trabajador interactúa con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectarlo. Por lo anterior, el trabajo puede convertirse en un instrumento tanto de salud, como de accidente o enfermedad.

Vigilancia epidemiológica:

Es el conjunto de actividades que permite reunir la información indispensable para conocer la conducta o historia natural de los riesgos, tanto profesionales como comunes que afectan a una población trabajadora. Esto, con el fin de intervenir en los mismos a través de la prevención y el control.

Estos sistemas determinan la ocurrencia de la enfermedad profesional y/o accidentalidad. Sirve para predecir el comportamiento de la enfermedad.

Vulnerabilidad:

Es la condición en que se encuentran las personas y los bienes expuestos a una amenaza. Depende de la posibilidad de ocurrencia, de las medidas preventivas, de la propagación, de la frecuencia del evento, y de la dificultad en el control del mismo.

6.1.3. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

Mediante la elaboración de la metodología, se pretende identificar, analizar y darle el tratamiento adecuado al ausentismo laboral que se presenta en la gerencia Comercial de Triple A S.A. E.S.P., esto conlleva a que se mejore en el procesamiento de datos y control de los empleados.

Es necesario preguntarse ¿se puede identificar y analizar las causas mas comunes del ausentismo laboral? Por lo tanto, se ve la necesidad de elaborar una metodología que permita de manera eficiente registrar las entradas y salidas del personal de la Gerencia Comercial de Triple A S.A E.S.P.

Ante el interrogante ¿De que forma se controlara el ausentismo? Con esta metodología se obtiene la identificación y el análisis estructurado de las causas vitales del ausentismo y el desarrollo de planes de acción enfocadas a atacar las causas vitales dándole mayor eficacia a estos.

6.1.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Análisis de las Variables Que influyen en el ausentismo laboral de la Empresa Gerencia comercial de Triple A S.A E.S.P.

Variable	Dimensión	Indicador	Fuente	Instrumento
Variables que influyen en ausentismo laboral en Gerencia Comercial de Triple A	Actividades realizadas en el Departamento Administrativo	<ul style="list-style-type: none">• Desmotivación del Personal.• Mala distribución de las actividades administrativas• Estrés laboral.• Cambio Organizacional	Primaria <ul style="list-style-type: none">• Jefe del Departamento administrativo.• Personal Administrativo Secundaria <ul style="list-style-type: none">• Leyes• Contratos	<ul style="list-style-type: none">• Matriz de análisis

MARCO METODOLÓGICO

UNIDAD DE ESTUDIO

La investigación se realizó en la empresa Triple A E.S.P Barranquilla. Por lo tanto, se trabajó con una unidad de análisis para la obtención de la información.

Se tomo como referencia a todo el personal administrativo del mismo estructurado de la siguiente manera:

Dos (2) Gerentes.

Una (1) Asistente Administrativo.

Un (1) Asistente de gerencia.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se emplearon las técnicas e instrumentos señalados en el siguiente cuadro:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Son modos de seguir para aplicar la recolección de información. Entre las técnicas a utilizar:	Son instrumentos a utilizar que se definen para desarrollar la variable, cabe mencionar las siguiente:
Observación	Matriz de Análisis
Por medio de esta técnica se observó de forma específica y detallada el procedimiento operación del departamento de administración en el área de facturación, con el propósito de identificar las fallas que producían presentarse en dicho proceso.	Este instrumento se utilizó para recoger datos a través de ver, oír y observar hechos que se estudiaron estrictamente en el diseño de tipo de tipo documental.

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para la elaboración de esta investigación fue necesaria la recolección de datos a fin de detallar los aspectos más importantes que conforman el área de estudio con la finalidad de poder establecer mejoras en las variables del ausentismo laboral de la empresa ,Triple A XXX, por lo tanto se aplicó un análisis cualitativo representado en un informe escrito

6.2. MARCO HISTÓRICO

EVOLUCIÓN DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL EN COLOMBIA

En el libro “Temas de Seguridad Industrial” de Raúl Felipe Trujillo M, se hace un especial recorrido por la evolución de la seguridad industrial en Colombia, que se inicia en la época Precolombina. De esta manera recurre a leyendas mitológicas de los Chibchas como la de Nemqueteba, personaje que supuestamente fue enviado por el supremo dios Bachue con una misión destinada a los miembros de esta comunidad indígena.

Según la leyenda, Nemqueteba, enseñó, en un tiempo fugaz, a este pueblo a cultivar la tierra de manera segura y con alta productividad, pues les trajo semillas de excelente calidad. Entonces encargó al cacique Nompanem para que fuera el líder multiplicador que continuara con la divulgación de los conocimientos y con el desarrollo de los procesos culturales de la época.

En cuanto al trabajo, se establecieron normas de distribución y especialización, dándose inicio, así, a la salud ocupacional, utilizando productos naturales como el huitoque, hierba que protegía los dientes y el achiote para evitar las picaduras de los insectos.

Valga decir que, antes del descubrimiento de América, nuestros antepasados vivían de manera tranquila y conservaban valores como el respeto de la propiedad, el trabajo en equipo y el mantenimiento del equilibrio de la naturaleza. Con la llegada de los españoles en 1492, empezó la destrucción de mitos, leyendas, creencias, culturas y religiones. En esta época, se inicia el proceso de mestizaje entre indígenas, blancos y negros, se cambian las costumbres y aparecen gran cantidad de enfermedades. En 1558, por ejemplo, se presenta la primera epidemia de viruela, enfermedad que no existía en la América precolombina y que llegó a contagiar a 15.000 niños indígenas.

Igualmente, las riquezas de estos pueblos fueron saqueadas para complacer a la aristocracia española. Los conquistadores se llevaron el oro, las esmeraldas, las piedras preciosas y la plata, sobre todo aquella proveniente de San Luis de Potosí, con la que, se decía, se podía hacer un puente para llegar a España. Es por eso que, para el trabajo en la explotación de sal, oro, plata y otros productos nativos, España promulga las Leyes de Indias, con el objeto de aplicar normas para reducir el número de lisiados que se estaban presentando.

Muchas décadas después, la expedición Botánica de 1763 encabezada por José Celestino Mutis - y en la que participaron activamente científicos como Humbolt, Francisco Antonio Zea, Francisco José de Caldas, Camilo Torres, Jorge Tadeo Lozano y Eloy Valenzuela, entre otros-, abre otra etapa en el desarrollo de la Salud Ocupacional en Colombia, pues estudia a fondo la rica flora del país, obteniendo así, información sobre el uso de hierbas y brebajes que debían utilizarse para curar picadas de animales peligrosos que obstaculizaban el trabajo llevado a cabo por los aborígenes.

6.3 MARCO LEGAL

DECRETO 1295 DE 1994 (junio 22)

EL MINISTRO DE GOBIERNO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA,

DELEGATORIO DE FUNCIONES PRESIDENCIALES,

Otorgadas mediante el Decreto 1266 de 1994, en ejercicio de las facultades extraordinarias conferidas por el numeral 11 del artículo 139 de la Ley 100 de 1993.

PRESTACIONES ECONOMICAS POR INCAPACIDAD TEMPORAL

ARTICULO 36. INCAPACIDAD TEMPORAL. <Artículo INEXEQUIBLE>

ARTICULO 37. MONTO DE LAS PRESTACIONES ECONOMICAS POR

INCAPACIDAD TEMPORAL. <Artículo INEXEQUIBLE>

ARTICULO 38. DECLARACION DE LA INCAPACIDAD TEMPORAL. Hasta tanto el Gobierno Nacional reglamente, la declaración de la incapacidad temporal continuará siendo determinada por el médico tratante, el cual deberá estar adscrito a la Entidad Promotora de Salud a través de la cual se preste el servicio, cuando estas entidades se encuentren operando.

ARTICULO 39. REINCORPORACION AL TRABAJO. <Artículo INEXEQUIBLE>

INCAPACIDAD PERMANENTE PARCIAL

ARTICULO 40. INCAPACIDAD PERMANENTE PARCIAL. <Artículo INEXEQUIBLE>

ARTICULO 41. DECLARACION DE LA INCAPACIDAD PERMANENTE PARCIAL. La declaración, evaluación, revisión, grado y origen de la incapacidad permanente parcial serán determinados, en cada caso y previa solicitud del

interesado, por un médico o por una comisión médica interdisciplinaria, según lo disponga el reglamento de la entidad administradora de riesgos profesionales en donde se encuentre afiliado el trabajador.

<Inciso 2o. INEXEQUIBLE>

ARTICULO 42. MONTO DE LA INCAPACIDAD PERMANENTE PARCIAL.

<Artículo INEXEQUIBLE>

ARTICULO 44. TABLA DE VALUACION DE INCAPACIDADES. La determinación de los grados de incapacidad permanente parcial, invalidez o invalidez total, originadas por lesiones debidas a riesgos profesionales, se hará de acuerdo con el "Manual de Invalidez" y la "Tabla de Valuación de Incapacidades" Esta tabla deberá ser revisada y actualizada por el gobierno nacional, cuando menos una vez cada cinco años.

PARAGRAFO TRANSITORIO. Hasta tanto se expidan el "Manual Unico de Calificación de invalidez" y la "Tabla Unica de Valuación de Incapacidades", continuarán vigentes los establecidos por el Instituto de Seguros Sociales.

ARTICULO 45. REUBICACION DEL TRABAJADOR. <Artículo INEXEQUIBLE>

PENSION DE INVALIDEZ

ARTICULO 46. ESTADO DE INVALIDEZ. <Artículo INEXEQUIBLE>

ARTICULO 47. CALIFICACION DE INVALIDEZ. La calificación de invalidez y su origen, así como el origen de la enfermedad o de la muerte, será determinada de conformidad con lo dispuesto en los artículos 41, 42 y siguientes de la Ley 100 de 1993, y sus reglamentos.

No obstante, lo anterior, en cualquier tiempo, la calificación de la invalidez podrá revisarse a solicitud de la entidad administradora de riesgos profesionales.

ARTICULO 61. ESTADISTICAS DE RIESGOS PROFESIONALES. Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgos profesionales deberán llevar las estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, para lo cual deberán, en cada caso, determinar la gravedad y la frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades profesionales, de conformidad con el reglamento que se expida.

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en coordinación con el Ministerio de Salud establecerán las reglas a las cuales debe sujetarse el procesamiento y remisión de esta información.

DECRETO 1295 DE 1994 (ARTÍCULOS 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 47, 61)

INCAPACIDADES, MONTOS DE INCAPACIDADES, REUBICACIONES, ESTADÍSTICAS

LEY 776 DE 2002 (ARTÍCULOS 2, 3, 4, 5, 6): INCAPACIDADES, MONTO DE INCAPACIDADES Y REINCORPORACIÓN AL TRABAJO

Decreto 2463 de 2001 (artículo 23): remisión a JRCL, calificación y pago de incapacidades

Ley 361 de 1997 (Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 24, 26, 29, 30, 31, 32, 33) garantía para personal discapacitados , prohibidos de despidos beneficios tributario, calificación

Ley 962 (artículo 52): competencias para la determinación de la pérdida de capacidad laboral y grado de invalidez

7. DISEÑO METODOLÓGICO

Como herramienta fundamental para el desarrollo de este trabajo se contó con el sistema de información de la empresa, América. En esta base de datos se consigna información y seguimiento a las causas del ausentismo. Utilizando herramientas de análisis y gestión de Calidad se ha diseñado nuevas fuentes de recolección de información, para identificar cuales son las causas que originan el ausentismo, cual fue el área o proceso de mayor participación bajo el análisis detallado de la información, indicar que medidas se deben tomar, formular compromisos en el personal que presentan conductas subestándares y de esta forma minimizar el índice de ausentismo; al igual que los costos asociados.

En la estructuración de esta metodología se emplearon entre otras las siguientes herramientas.

- Hoja de Chequeo.
- Pareto.
- Diagramas.
- Lluvias de Ideas.
- Diagrama de Ishikawa.
- Estratificación.
- Plan de Acción (5w Y 2h).

7.1. TIPO DE ESTUDIO

Este estudio es de Campo. Según A. Sabino "Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.

La ventaja principal de esta técnica, radica en que los hechos son percibidos directamente, sin ninguna clase de intermediación, colocándolos ante la situación estudiada, tal como esta se da naturalmente.

El diseño de esta investigación es de campo debido a que se acudió a las áreas de objeto de estudio para obtener datos referentes al tema de investigación y la revisión de otros tipos de documentos, que sirvieron de mucha ayuda para ampliar esta investigación.

Con Referencia Documental:

Toda investigación implica acudir a este tipo de fuentes, que suministra información básica. Se encuentra en las bibliotecas y esta contenida en libros, periódicos y otros materiales documentales, como trabajos de grado, revistas especializadas en el tema de investigación, enciclopedias, diccionarios y anuarios.

En esta investigación se utilizó material documental como, periódicos, revistas, libros y algunas tesis, que no tratan específicamente del AUSENTISMO LABORAL, pero que hacen referencias a algunos términos.

Investigación Analítica: Porque se analizaran las causas y las consecuencias que determinaron el "Análisis de Variables que Influyen en el AUSENTISMO LABORAL en la Gerencia Comercial de Triple A S.A. E.S.P.

UNIDAD DE ESTUDIO

La investigación se realizó en la empresa en Triple A S.A E.S.P por lo tanto el investigador trabajó con una unidad de análisis para la obtención de la información.

Se tomo como referencia a todo el personal administrativo del mismo estructurado de la siguiente manera:

Dos (1) Gerentes.

Una (2) Asistente Administrativo.

Un (1) subgerente.

7.2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la realización del proyecto se tuvo en cuenta la información suministrada por el por departamento de recurso humano de la gerencia comercial.

Mediante la colaboración de esta dependencia se puede llevar a cabo el análisis de requerimiento para controlar el registro del personal ante el ausentismo laboral

7.2.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se emplearon las técnicas e instrumentos señalados en el siguiente cuadro:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Son modos de seguir para aplicar la recolección de información. Entre las técnicas a utilizar:	Son instrumentos a utilizar que se definen para desarrollar la variable, cabe mencionar las siguiente:
OBSERVACIÓN	MATRIZ DE ANÁLISIS
Por medio de esta técnica se observó de forma específica y detallada el procedimiento operación del departamento de administración en el área de facturación, con el propósito de identificar las fallas que producían presentarse en dicho proceso.	Este instrumento se utilizó para recoger datos a través de ver, oír y observar hechos que se estudiaron estrictamente en el diseño de tipo de tipo documental.

8. RESULTADOS ESPERADOS

- **PLAN DE TRABAJO**

Se establece los siguientes pasos:



PRIMER PASO: ES EL REGISTRO E IDENTIFICACIÓN.

Que es la adaptación de la norma NTC 3793

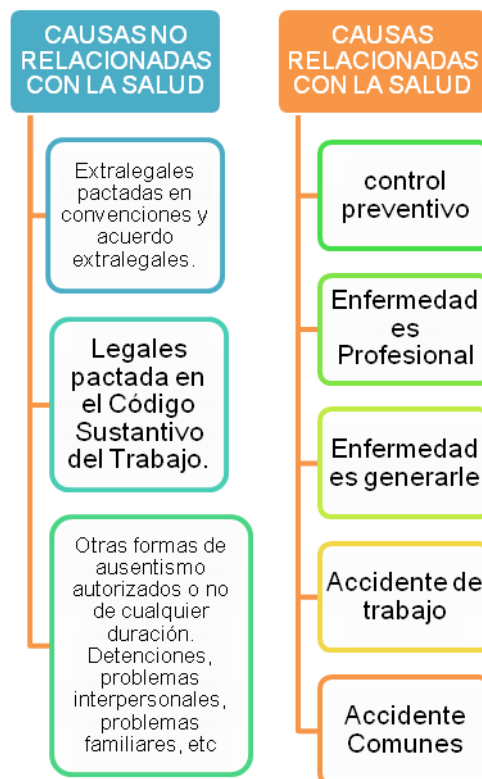
Esta metodología tiene como objetivo conceptualizar y establecer lineamientos para el registro, la clasificación y el seguimiento estadístico de las causas de ausentismo de la gerencia comercial de la empresa Triple A S.A. ESP.

Análisis

Se ha adaptado de acuerdo a la norma NTC 3793 y los parámetros establecidos en ella, en concordancia con las exigencias legales. Por ello para establecer esta

metodología se han considerado la clasificación de las causas que la norma establece, que a nivel general son las siguientes:

✚ Clasificación de las causas del ausentismo.



Cada una de ellas tiene una subclasificación que se describen en los anexos, al igual que la fichas de recolección o formatos de herramientas electrónicas sugeridas.

Para la ubicación, archivo y actualización de registro, esta información se recoge en la Gerencia Comercial de Triple A SA ESP; en las diferentes áreas, los archivos de fichas o herramientas electrónicas deben estar organizados y se deben ubicar en sitios destinados para tal fin y periódicamente se deben actualizar y permitir el acceso a personal autorizado.

En cuanto a la Metodología general para registro de casos en la gerencia comercial se designará un encargado del seguimiento, recopilación y registros de la información que debe permitir el análisis y seguimiento, a la cual tendrán acceso los responsables de proceso y responsable del programa de salud ocupacional de la Gerencia Comercial de Triple A S.A E.S.P

Para el registro de los casos se han diseñados listas maestras, conforme a las sugerencias de la norma, con los motivos más frecuentes de ausentismo de tal manera que facilite el diligenciamiento y registro de casos.

INDICADORES DE AUSENTISMO LABORAL

Dentro de los indicadores, los cuales son exigidos por la ley y expuesto por la norma que estamos trabajando, tenemos: El Ausentismo General, que indica la severidad del evento y es una relación que contempla el tiempo perdido por ausentismo con respecto al tiempo programado, en un periodo determinado

$$ALG = \frac{\text{tiempo de trabajo perdido en el periodo}}{\text{tiempo de trabajo programado en el mismo periodo}} \times 100$$

DONDE:

-Tiempo de trabajo perdido y programado se puede dar en días o en horas y se obtiene de cuantificar el tiempo real de la falta de trabajo de acuerdo con la jornada laboral (Ejemplo: empresa donde se labora de lunes a viernes de las 7:00 horas a 17:00 horas, la ausencias por incapacidad medica de 3 días, jueves viernes y sábado, corresponde a 14 hora de ausentismo).

-El periodo se puede tomar en meses o años, se recomienda cortes mensuales y tendencias anuales.

Se interpreta:

El “X%” de las unidades de periodo programado (hora) se perdió por ausentismo laboral

O,

De cada 100 unidades de periodo programado (horas) se perdieron “X” por el ausentismo laboral

NOTA: esta interpretación permite comparar con las contante de horas hombre trabajadas que define el Ministerio de trabajo y seguridad social, a través de una regla de tres simple.

General de ausentistas (**IGA**)

Hace referencia a la proporción de ausentistas con respecto al total de trabajadores, en el periodo.

$$IGA = \frac{\text{Número de ausentista en el periodo}}{\text{Total de trabajadores en el mismo periodo}} \times 100$$

Se interpreta

El promedio de la ausencia por cada ausentista es “X”.

Promedio por ausencias por trabajadores

$$x = \frac{\text{Numero de ausencias en el periodo}}{\text{Numero de ausentista en el periodo}}$$

Se interpreta:

El promedio de ausencias por cada trabajo es “X”.

Promedio de tiempo por ausencias

$$x = \frac{\text{Tiempo de trabajo perdido en el periodo}}{\text{Numero de ausentistas en el mismo periodo}}$$

Promedio de tiempo perdido por cada ausencia es “X”.

Nota. Es conveniente acompañar el promedio de sus desviaciones estándar y, adicionalmente, hallar la mediana, si esta es similar al promedio, se trabaja con el primero, si son muy diferentes, se deja la segunda.

COSTO DE AUSENTISMO

Unos de los métodos para el cálculo de estos costos, el cual recomendamos por la simplicidad y facilidad de manejo, que describe la norma que estamos trabajando, establece para el cálculo de los costos cuatro grupos principales:

- Costos por pérdida de productividad
- Costos por trabajo extraordinario
- Costos por personal reemplazante
- Costos por entrenamientos adicional

A continuación describimos los once pasos que este método ha desarrollado y que nos permite calcular el costo total estimado del ausentismo laboral:

- 1) Total horas del trabajador pérdida por el ausentismo durante el periodo.
- 2) Promedio ponderado de sueldo o salario por hora por trabajador ausente.
- 3) Costo de las presentaciones por horas por trabajador
- 4) Remuneración total por hora trabajador ausente. Tiene dos opciones
 - a) Si los trabajadores reciben pago durante su ausencia incluyendo sueldo o salario mas prestaciones
 - b) Si el trabajador ausente no recibe pago: incluye solamente prestaciones.
- 5) Total remuneración perdida por trabajadores ausente (total de hora por trabajador perdidas según sea la opción 4.a o 4.b
- 6) Total de hora de supervisión perdida por ausentismo laboral
- 7) Promedio de sueldo por hora de supervisores incluyendo prestaciones
- 8) Total de sueldo de supervisión perdidos por el manejo de problema de ausentismo producto de ítems 6 por ítems 7
- 9) Todos los demás costos estimado total de ausentismo. Sumatoria de los ítems anteriores
- 10) Costo total estimado de ausentismo. Sumatoria de los ítems 5,8y 9
- 11) Costo total estimado de ausentismo por trabajador. Se divide el ítems 10 entre el numero total de trabajadores.

Como el propósito de proyecto es diseñar una metodología y no su implementación se ha descrito un método para realizar o calcular los costos del ausentismo, variable que consideramos muy importante para conocer las causas del fenómeno y como consecuencia actuar sobre la raíz del mal, esta variable permitirá evaluar las acciones a proponer de acuerdo a impacto que se estime en cuanto a los costos asociados a este fenómeno.

SEGUNDO Y TERCER PASOS: ANÁLISIS Y DESARROLLO DE PLANES DE ACCIONES.

En este orden de ideas, para el seguimiento, análisis y desarrollo de planes de acción se ha definido paso a paso una propuesta que utiliza las diferentes herramientas estadísticas de control, desde la identificación hasta el desarrollo de estos planes.

La aplicación de esta metodología, fortalecerá la posición competitiva y el mejoramiento continuo de los procesos. Como en todo proceso se hace importante aplicar el ciclo de mejoramiento o ciclo Deming y por esto se han planteado los siguientes pasos a seguir:



Definir la metodología con La estructura del ciclo PHVA brinda varios beneficios entre los cuales se destacan los siguientes:

- 1) Asegura el análisis, la verificación y la eliminación de las causas más probables del ausentismo.
- 2) Facilita la puesta en práctica de controles para supervisar y administrar los programas epidemiológicos del proceso mejorado.
- 3) Crea las condiciones para la capacitación permanente y la actualización de la documentación que se requiere en cada ciclo de mejora.
- 4) Evita la reaparición de las causas que provocan los problemas, mediante la estandarización y retroalimentación continua de los procesos.

El proceso de mejoramiento es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir en menor tiempo y de una forma eficaz la identificación de las causas vitales del ausentismo para la empresa, ya que el ausentismo le puede restar competitividad y le cuesta dinero. Asimismo, esta metodología sugiere la inversión en un software, para mayor eficiencia de la identificación y análisis de estas causas, mediante el principio de Pareto y otras herramientas estadísticas que se plantean a continuación, permitiendo el tratamiento más adecuado de las mismas.

PRINCIPIO DE PARETO

"Si hacemos una lista con todas las causas que contribuyen en la obtención o aparición de cualquier efecto que nos interese analizar, ordenándolas de mayor a menor según la magnitud de la contribución de cada una, encontraremos que la importancia relativa de las primeras es tan grande en comparación con las últimas, que aproximadamente el 20 por ciento de ellas son responsables del 80 por ciento del efecto total y el 80 por ciento restante de causas es responsable solamente del 20 por ciento restante del efecto".

Desde luego, estos valores deben tomarse como promedios y nunca como rigurosamente exactos.

Ahora, para que podamos sacarte provecho a este principio, necesitamos satisfacer tres condiciones básicas:

1. Estar profundamente convencidos de que es cierto.
2. Adquirir el hábito de analizar nuestros problemas según este criterio.
3. Tomar acción según corresponda a los pocos vitales y a los muchos triviales.

Procedimiento para la aplicación del principio de Pareto

- a. Identificar el efecto que nos interesa analizar.
- b. Hacer una lista de todas las causas que contribuyen a tal efecto, anotando el valor de la contribución de mayor a menor asignar números progresivos a cada causa.
- c. Asignar el valor de 100 por ciento al total del efecto y calcular el porcentaje relativo de la contribución de cada causa. A continuación, anotar los porcentajes acumulados.
- d. Identificar los pocos vitales y tratarlos individualmente de una manera especial acorde con nuestro objetivo.
- e. Identificar los muchos triviales y establecer las reglas o soluciones generales a aplicar como grupo.

Este principio de Pareto nos ayuda, a través de clasificar cualquier universo mixto en dos grupos, los pocos vitales y los muchos triviales, a determinar, por ejemplo:

- Los verdaderos cuellos de botella o restricciones del sistema.
- Las causas más importantes o de mayor impacto
- Los componentes o variables críticas en el proceso.
- Los elementos de costo más importantes
- Las principales causas de baja productividad, etc.

El principio de Pareto orienta hacia el éxito a través de:

- Confirmar la importancia de aspectos que usted ya identificaba como importantes
- Identificar asuntos importantes que no había identificado
- Cuantificar la importancia de cada uno

- Aplicar el principio de excepción y delegación
- Encauzar sus esfuerzos hacia los asuntos verdaderamente importantes, evitando la realización de cosas poco importantes o innecesarias.

En pocas palabras, el principio de Pareto le ayudará a incrementar la eficacia de sus esfuerzos y el de sus colaboradores directos, asegurando la contribución valiosa al logro de su misión y de sus objetivos.

Diagrama de causa y efecto

Se escribe las conclusiones priorizada y se registra en control de documentos y se toman las acciones preventivas, correctivas y de mejora en las causas más relevantes del ausentismo.

EJEMPLO:

SITUACION: Actualmente se han incrementado la frecuencia de accidentes de la gerencia comercial de Triple A y por ende la tasa de ausentismo; se observa que en las áreas operativas donde se dispuso el análisis de riesgo por oficio (ARO) como herramienta de prevención de accidentes no es utilizado adecuadamente.

ANALISIS:

1. ¿Por qué en las áreas operativas no es utilizado adecuadamente el ARO?

No se aplican en las áreas operativas las normas establecidas en los documentos de calidad y lineamientos establecidos para la prevención de accidentes.

2. ¿Por qué no se aplican en las áreas operativas las normas establecidas en los documentos de calidad y lineamientos establecidos para la prevención de accidentes?

Los supervisores y/o encargados de los trabajos del área no son conscientes de la importancia y responsabilidad que tienen frente a la prevención de los accidentes.

3. ¿Por qué los supervisores y/o encargados de los trabajos del área no son conscientes de la importancia y responsabilidad que tienen frente a la prevención de los accidentes?

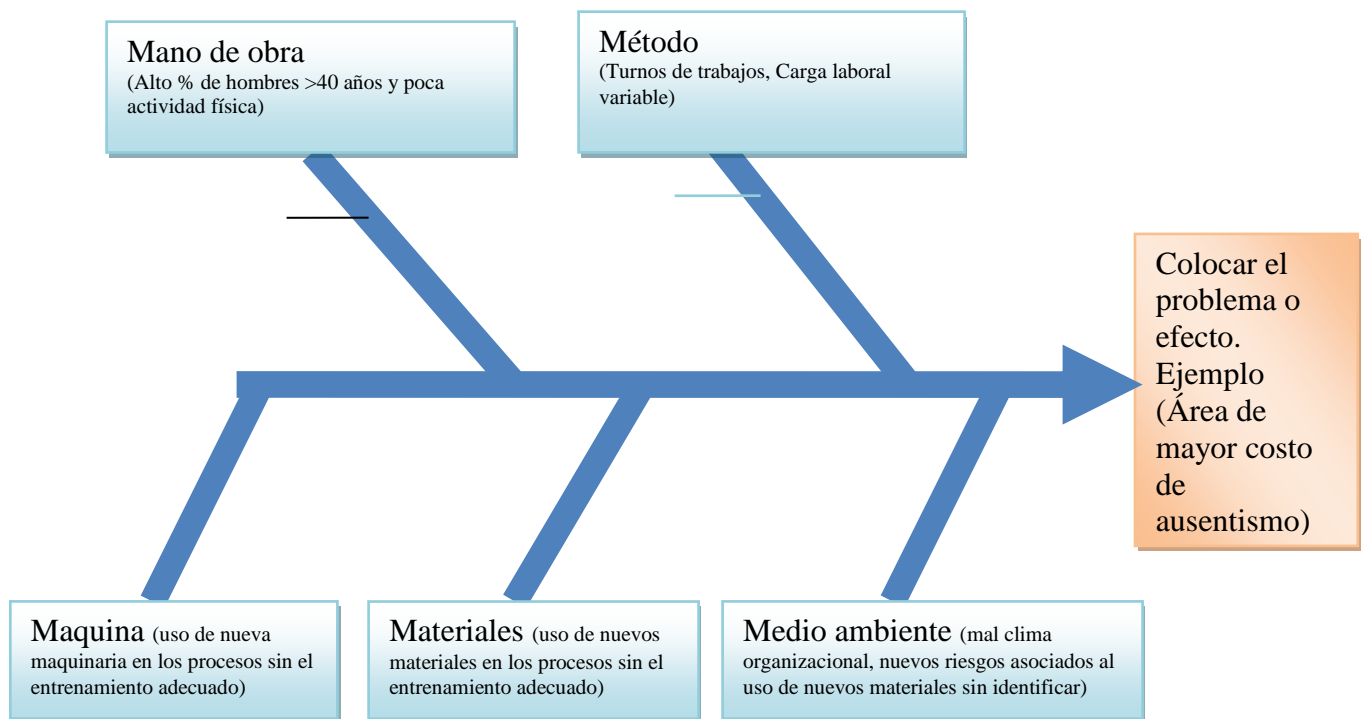
Los coordinadores y jefes no hacen seguimiento al uso adecuado del ARO como herramienta importante de prevención de accidentes.

4. ¿Por qué los coordinadores y jefes no hacen seguimiento al uso adecuado del ARO como herramienta importante de prevención de accidentes?

Los coordinadores y jefes del área no son conscientes de la importancia y responsabilidad que tienen frente a la prevención de los accidentes.

5. ¿Por qué los coordinadores y jefes del área no son conscientes de la importancia y responsabilidad que tienen frente a la prevención de los accidentes?

Se identifica la necesidad de capacitar y sensibilizar a los jefes y coordinadores de las áreas operativas conjuntamente con sus equipos de trabajo sobre la importancia y responsabilidad que tienen frente a la prevención de los accidentes y el uso adecuado del ARO como herramienta de prevención.



5 ¿Por qué?

Esta técnica sistemática de preguntas utilizada en la fase de análisis de problemas, para buscar posibles causas principales. La técnica requiere que el equipo pregunte ¿Por qué? Al menos cinco veces para lograr cinco niveles de detalles. Se utiliza cuando se desea identificar las causas principales más factibles de un problema.

- Realice una sección de lluvia de ideas.
- Una vez la causa probable haya sido identificada, pregunte ¿por que es así? O ¿por que esta pasado?
- Continúe preguntando por que al menos cinco veces esto reta al equipo a buscar a fondo la raíz del problema.

- Tenga cuidado en no preguntar quien. Recuerde que el equipo debe estar interesado en el proceso y no en las personas involucradas.
- Esta técnica funciona bien en equipo de cuatro a ocho personas, debe haber un facilitador que conozca la dinámica del equipo y las relaciones entre los miembros.

9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD/TAREA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Revisar la metodología utilizada por la Gerencia Comercial												
Identificar las herramientas necesarias para el registro, análisis y control de causas vitales del ausentismo												
Estructurar una metodología que permita identificar, analizar y retroalimentar las causas vitales del ausentismo en la gerencia comercial de la empresa Triple A S.A. ESP. para la toma de acciones												
Implementación y seguimiento de la metodología.												

10. PRESUPUESTO

Rubro	Presupuesto
Equipos	
• Material de oficina (papel, lápices, tinta, Cd, cartuchos, empastado, etc.)	400.000
• Computador	4.200.000
• Impresora	250.000
Servicios	
• Reproducción del material (fotocopias)	200.000
• Transcripción	300.000
• Impresión.	500.000
• Proveedor de Internet	600.000
Personal	
• Traslado y Estadía a diferentes fuentes bibliográficas.	2.500.000
• Desarrollo de la Investigación	8.000.000
Material	
• Libros y revistas	1.200.000
Total general =====>	18.150.000

CONCLUSIÓN

Luego del estudio y de revisar la metodología utilizada por la Gerencia Comercial de Triple A S.A. E.S. se detectaron como oportunidades de mejoras, la identificación, análisis y la retroalimentación de que origina el ausentismo laboral.

Realizando una metodología que tiene como objetivo conceptualizar y establecer lineamientos para el registro, la clasificación y el seguimiento estadístico de las causas de ausentismo de la gerencia comercial de la empresa Triple A S.A. E.S.P.

Adaptado de acuerdo a la norma NTC 3793 y los parámetros establecidos en ella, en concordancia con las exigencias legales, aplicando herramientas necesarias como el principio de Pareto, el diagrama de causa – efecto y lo 5 ¿Por qué? Basándose en la toma de decisiones y el mejoramiento continuo y recomendaciones permitiéndole al proceso.

- Asegura el análisis, la verificación y la eliminación de las causas más probables del ausentismo.
- Facilita la puesta en práctica de controles para supervisar y administrar los programas epidemiológicos del proceso mejorado.
- Crea las condiciones para la capacitación permanente y la actualización de la documentación que se requiere en cada ciclo de mejora.
- Evita la reaparición de las causas que provocan los problemas, mediante la estandarización y retroalimentación continua de los procesos.

Esta metodología establece criterios coherentes y basados en datos, que le permite a los directivos convertir las cosas difíciles en sencillas, hacer posible lo que parece imposible y ser más eficiente en este proceso.

Cito las siguientes frases para terminar: “Escoge un trabajo que te guste, y nunca tendrás que trabajar ni un sólo día de tu vida”. *Kung FuTse, Confucio.*

“La calidad nunca es un accidente, siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia”. *John Ruskin.*

RECOMENDACIONES

Al desarrollar la metodología expuesta he valorado la importancia que tienen las herramientas estadísticas para el análisis y control de los pocos vitales y que depende mucho de la forma de registrar y recolectar la información por lo cual recomendamos para el éxito de la implementación de esta metodología lo siguiente:

- Hacer un proceso de sensibilización y entrenamiento en el uso de esta metodología al personal involucrado en el registro, análisis, control y seguimiento de las causas de ausentismo.
- Desarrollar o escoger un proveedor que ofrezca un sistema de control de presencia que permita desde las entradas y salidas autorizadas alimentar adecuadamente de forma clara y sencilla las causas de ausentismos laboral.
- Que el sistema escogido organice la información y/o permita la aplicación de los criterios y herramientas estadísticas establecidas en este trabajo.
- Además, la empresa, en concreto, tiene que hacer una valoración lo más aproximada posible del costo del ausentismo e incluso debería hacerlo para cada unidad autónoma de la empresa. Las decisiones que se deben tomar sobre el ausentismo laboral tienen que cubrir todos los ámbitos estructurales de la empresa, y no pueden fijarse de forma unilateral, sino que deben ser el resultado del diálogo o incluso de la negociación con los representantes de los trabajadores.

➤ Realizar dos tipos de acciones fundamentales:

- 1) Acciones a corto plazo que consista en mecanismo adecuado que tienda a descubrir las diversas situaciones engañosas que produce el Ausentismo Laboral.
- 2) Acciones a medio y largo plazo que tenga una mayor promoción de la humanización de las tareas en sus aspectos intrínsecos y extrínsecos, al objeto de facilitar la continuidad retención de los empleados no solos materialmente sino también psicológicamente.

BIBLIOGRAFÍA

- 1) LIND, Douglas y MARCHAL, William y MASON, Robert. Estadística para administración y economía. Alfaomega. Colombia. 11a edición. 2004.
- 2) CÓRDOVA, Jorge Herramientas estadísticas para la gestión en salud. 3ra edición. JC ediciones. Versión electrónica (formato CD). Mayo 2003. Perú.
- 3) LIND, Douglas y MARCHAL, William y MASON, Robert. Estadística para administración y economía. Alfaomega. Colombia. 10a edición. 2002.
- 4) Nathan Grabinsk & Alfred W. Klein, EL ANÁLISIS FACTORIAL, Banco de México. Investigaciones Industriales
- 5) Niebel & Freivalds, INGENIERÍA INDUSTRIAL. MÉTODOS, ESTÁNDARES Y DISEÑO DEL TRABAJO, Ed. Alfa omega

World Wide Web:

- www.decisionesfaciles.com.ar/2008_05_01_archi...
- www.geocities.com/CollegePark/Lab/2960/TQM1.htm Barca, R.G., Control Estadístico de Procesos (Junio 2001)
- <http://www.calidad.com.ar/calid111.html> (Accesado Febrero 2, 004)
- Control Estadístico de Procesos (Febrero 2001)
- <http://www.calidad.com.ar/controe7.html> (Accesado Febrero 2, 2004)
- http://www.gironacel.com/documents%20descarregable/TEMES_INTERES_FASE4/El%20principio%20de%20Pareto.pdf
- <http://www.pensamientos.org/pensamientostrabajo.html>
- <http://www.op-group.net/>